

Qualitätsanforderungen für Busverkehrsleistungen

Zur Sicherstellung der **Mindestqualität** eines Betriebsangebots definieren die Aufgabenträger die folgenden Qualitätsanforderungen. Sie können im Rahmen des Vergabeverfahrens weiter verfeinert und konkretisiert werden. Die Mindestanforderungen umfassen die Bereiche Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an die Fahrzeuge, das Personal sowie Anforderungen an den Betrieb.

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft zu gewährleisten. Sofern die Qualitätsstandards nicht gewährleistet werden, fallen Pönale gemäß Punkt 3.4 c) an.

1. Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge

1.1 Fahrzeugalter

- a. Der Verkehr auf der Linie R1 ist am 01.01.2022 mit Neufahrzeugen aufzunehmen. Diese Fahrzeuge kommen während des gesamten Vergabezeitraumes zum Einsatz.
- b. Ein Neufahrzeug ist ein Fahrzeug mit Erstzulassung nach Kauf vom Hersteller oder Händler oder nach Kauf von einem Vorbesitzer, wenn dieser das Fahrzeug noch nicht eingesetzt hat und das Fahrzeug nicht älter als sechs Monate ab Erstkaufdatum ist. Die im Punkt 1.5 für Neufahrzeuge geforderte zusätzliche Ausstattung ist während der gesamten Vertragslaufzeit zu gewährleisten.

1.2 Technische Merkmale

- a. Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen Anforderungen, betrieblichen Gegebenheiten und Fahrplanvorgaben.
- b. Einsatz von Standardlinienbussen (Länge 12 m; sonstige Fahrzeuggrößen sind nach Maßgabe der Aufgabenträger zugelassen) in Niederflurbauweise; stufenloser Einstieg und stufenloser Mittelgang zwischen erster und zweiter Tür; Low-Entry-Varianten sind zugelassen.
- c. Von jedem Sitzplatz aus soll eine Haltewunschtaaste erreichbar sein (entweder an vertikalen Stangen oder an der Seitenwand).
- d. Eine Wagen-Hält-Anzeige muss aus dem gesamten Fahrzeug gut einsehbar sein.
- e. Zum sicheren Halt der Fahrgäste sind folgende Einrichtungen vorzusehen: Fensterschutzstange im Bereich der Mehrzweckfläche, mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe und an den Fahrgastsitzen seitlich zum Gang hin angebrachte Griffe.
- f. Bordmikrofon und Lautsprecher für akustische Fahrgastinformation.
- g. Wegfahrsperrre bei geöffneter Tür.
- h. Mindestens eine doppelbreite Tür mit einer lichten Durchgangsbreite von 1250 mm (+/- 50 mm) im mittleren Fahrzeugbereich sowie eine Tür von mind. 850 mm Durchgangsbreite vorne;
- i. Ausreichende Innenraumbelichtung, zusätzliche Ausleuchtung der Ein- und Ausstiege bei geöffneter Tür.
- j. Die Fahrzeuge sind entweder mit 4 Klappfenstern oder mit 2 Klappfenstern und 2 Dachluken mit Notausstiegsfunktion auszustatten, um eine ausreichende Belüftung sicherzustellen.

- k. Heizung und Klimaanlage oder Klimaanlage mit Heizfunktion für Fahrerplatz und Fahrgastraum gemäß VDV-Schrift 236 müssen voll funktionsfähig vorhanden sein. Sie sind temperaturabhängig zur Erzeugung eines angenehmen Innenklimas einzusetzen.
- l. Winterbereifung oder ein geeignetes Äquivalent ist in den Wintermonaten einzusetzen.
- m. Ausstattung aller Fahrzeuge mit Bordrechnern: Der Vertrieb von Fahrkarten aller in den jeweiligen Verbänden und Tarifgebieten genehmigten Bartarif-Fahrausweisarten hat über die im saarVV eingesetzte Bordrechnertechnologie zu erfolgen. Die Beschaffung, Wartung der Bordrechner und die Pflege des Hintergrundsystems im eigenen Mandaten obliegt dem Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten.
- n. Lieferung von kontinuierlichen Echtzeitdaten nach den VDV-Spezifikationen 453/454 für jedes eingesetzte Fahrzeug (Ist-Daten, interne und externe Anschlussicherung, Prognosedaten). Die Positionsbestimmung muss dabei in GPS-Qualität erfolgen. Die Lieferung der Echtzeitdaten erfolgt an die Landesdatendrehzscheibe des Saarlandes (Saarfahrplan).
- o. Die eingesetzten Fahrzeuge müssen den Vorgaben der gültigen EU-Abgasnorm entsprechen.
- p. Motorraumkapselung zur Geräuschdämmung nach innen und außen.
- q. Alle technischen Merkmale des Fahrzeugs müssen stets funktionsfähig und einsatzbereit sein.

1.3 Barrierefreiheit, Fahrgastkomfort und -information

- a. Für Behinderte ausgewiesene Sitzplätze müssen ebenerdig gut erreichbar sein. Sie dürfen maximal auf einstufigen Podesten stehen.
- b. Vorhandensein einer Absenkvorrichtung (Kneeling) und Einsatz dieser Technik.
- c. Auslegbare Klapprampe an der doppelbreiten zweiten Tür inklusive Meldetaster für Rollstuhlfahrer innen und außen.
- d. Kennzeichnung von 4 geeigneten Plätzen für Mobilitätseingeschränkte in Türnähe.
- e. Ausreichend dimensionierte und einfach zugängliche Mehrzweckfläche zum Abstellen von Rollstühlen, Rollatoren, Kinderwagen und Fahrrädern gegenüber oder in Fahrtrichtung vor der zweiten Tür.
- f. Kontrastreiche Innenraumgestaltung für Sehbehinderte.
- g. Mindestens 36 Sitzplätze in einem Standardbus, mindestens 48 in einem Gelenkbus mit einem Mindestsitzabstand von 680 mm.
- h. Auf Sitzfläche und an Rückenlehne der Sitze Polsterung mit Stoffbezug (vorzugsweise Überlandbestuhlung; Hartschalensitze mit einfachem Stoffbezug sind im regelmäßigen Linienverkehr unzulässig).
- i. Maximal acht Sitze gegen die Fahrtrichtung (z. B. zwei 4er Sitzgruppen im vorderen und hinteren Fahrzeugteil), Konferenzbestuhlung ist nicht zugelassen.
- j. Elektronische Linienbeschilderung außen: Front mit Liniennummer und Fahrtziel; Türseite mit Liniennummer, Fahrtziel und Fahrweg / wichtigen Unterwegshalten; Heck mit Liniennummer. Die Linienbeschilderung ist über den Bordrechner zu steuern.
- k. Elektronische Innenanzeige der nächsten Haltestelle, im regelmäßigen Linienverkehr in Form eines TFT-Bildschirms (Anzeige der nächsten Haltestellen und der Endstation, Wagen hält-Anzeige, keine Fremdwerbung, Einblendungen des Aufgabenträgers oder Verkehrsverbundes sind zulässig).

- l. Deutliche akustische Haltestellenansage: Die Ansage muss auch bei Hintergrundgeräuschen (z. B. Klimaanlage, Motorengeräusch, Stimmen) eindeutig verständlich sein.
- m. Klapprahmen für Plakat in A2 Hochformat hinter dem Fahrer und Prospekthalter / Informationskasten in A5 für aktuelle Informationen im Einstiegsbereich.

1.4 Erscheinungsbild, Wartung und Sauberkeit

- a. Außengestaltung der Fahrzeugfront in einem vom Verkehrsverbund einheitlich vorgegebenen saarVV-Design mit saarVV-Logo und mit dem Logo des jeweiligen Verkehrsunternehmens. Weitere vom Aufgabenträger vorgegebene Vorlagen sind möglich.
- b. Einheitliche Grundfarbe der Fahrzeugaußenfläche.
- c. Werbung an den Außenflächen ist nach Maßgabe der Aufgabenträger möglich, Inhalte sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- d. Keine Beklebung der Seitenscheiben (einzelne punkt- oder strichförmige Fortsetzungen einer möglichen Werbung auf den Seitenflächen werden toleriert - nicht mehr als 5% der Gesamtfensterfläche).
- e. Sauberer und gepflegter Gesamtzustand, der durch regelmäßige Reinigung (mindestens einmal pro Woche) und Wartung gewährleistet wird. Beides ist bei Nachfragen dem AT schriftlich zu belegen. Rasche Beseitigung von groben Verschmutzungen und Behebung von Schäden, möglichst bis zum nächsten Einsatztag.
- f. Vorhandensein eines Abfallbehältnisses, Leerung mindestens einmal pro Einsatztag.
- g. Zustand zum täglichen Betriebsbeginn: besenreiner Fußboden, saubere und trockene Sitze, kaum sichtbare Abnutzungsspuren, keine groben Verschmutzungen; saubere Fenster, Türen und Außenflächen.
- h. Fahrzeuge mit Schäden von denen eine Gefährdung ausgeht (innen und außen) sind bis zur Behebung des Schadens aus dem Betrieb zu nehmen.

1.5 Zusätzliche Anforderungen an Neufahrzeuge

- a. Neufahrzeuge sind mit einem Videoüberwachungssystem auszustatten. Der Videospeicher muss über eine Schnittstelle zum IBIS-Datenbus verfügen und Datentelegramme nach dem VDV-300-Standard empfangen können. Systemtechnisch müssen im Solo-Bus mindestens 4 und im Gelenkbus mindestens 6 Videokameras verbaut werden. Zusätzlich müssen Alarmtaster (Aufzeichnung von Videodaten gegen Überschreibung) und ein Kontrollmonitor verbaut werden. Auswertungen müssen über Windows-Betriebssysteme möglich sein.
- b. Neufahrzeuge haben über ein eingebautes, vollautomatisches Fahrgastzählsystem zu verfügen. Bei Vollausrüstung aller eingesetzten Fahrzeuge wird auf die manuelle Fahrgastzählung verzichtet. Mit Hilfe der Geräte ist eine repräsentative, automatische Erhebung für alle Tagesarten (Mo-Fr, Sa, So+F für Ferien und Schulzeit) gemäß den Empfehlungen der VDV Schrift 457 in aktueller Fassung vorzunehmen. Als Ergebnis sind sowohl die Rohdaten als auch die bereinigten und nach den Vorgaben des Aufgabenträgers ausgewerteten Daten halbjährlich zum 15.01. und zum 15.07. zu übermitteln und das Berechnungsverfahren darzulegen. Die Genauigkeit der automatischen Zählung ist auch im laufenden Betrieb sicherzustellen. Der Aufgabenträger kann zusätzliche Zählungen auf Kosten des Verkehrsunternehmens verlangen.
- c. Neufahrzeuge sind mit einem für die Fahrgäste kostenlosen WLAN-Zugang auszurüsten (WLAN-Router mit leistungsfähiger Antenne für den Überlandverkehr). Die Wahl des WLAN-Anbieters obliegt dem Verkehrsunternehmen. Der

- WLAN-Zugang ist nicht über Zwangswerbung zu schalten. Auf den vorhandenen WLAN-Zugang ist mit gängigen Symbolen (Aufkleber an den Eingangstüren) hinzuweisen.
- d. Die Mehrzweckfläche gemäß Punkt 1.3 e) besitzt einen Umfang von drei Doppelsitzen.
 - e. Neufahrzeuge müssen den Empfehlungen zur Mitnahme von E-Scootern im Bereich der Mehrzweckfläche genügen.
 - f. Es sind gemäß Punkt 1.3 h) grundsätzlich keine Sitzplätze mit Hartschalen und einfachem Stoffbezug zulässig.
 - g. Zusätzlich zu den Anforderungen in Punkt 1.3 j) müssen Neufahrzeuge auch eine elektronische Anzeige der Liniennummer an der Fahrerseite aufweisen.
 - h. Neufahrzeuge müssen gemäß Punkt 1.3 k) grundsätzlich mit einem TFT-Bildschirm im Fahrgastraum ausgestattet sein.

2. Anforderungen an das Personal im Kundenkontakt

2.1 Grundsätzliche Anforderungen

- a. Gepflegtes Gesamterscheinungsbild und seriöses Auftreten sowie Tragen einer Dienstkleidung oder eines entsprechenden zivilen Äquivalents.
- b. Gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, gute mündliche Ausdrucksweise.
- c. Höfliches, serviceorientiertes und deeskalierendes Auftreten gegenüber Fahrgästen und Verkehrsteilnehmern, im Bedarfsfall Fähigkeit zur Durchsetzung des Hausrechtes.
- d. Hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden, z. B. Weitergabe von Informationen, Hilfe beim Einstieg hilfsbedürftiger Personen.
- e. Sehr gute Kenntnis der angewendeten Tarife und des Fahrplans, des Linienverlaufs und der Linien mit Umsteigebeziehungen (Bus und Schiene).

2.2 Zusätzliche Qualifikationen und Verhaltensregeln des Fahrpersonals

- a. Einhaltung des Fahrplans, keine verfrühten Abfahrten, pünktliches Abfahren, ggf. Abwarten von Anschlüssen gemäß Weisungen / Wartezeitverzeichnis und auf Sicht.
- b. An Starthaltestellen: Einhalten einer Bereitstellzeit von mind. 1 Minute zur Aufnahme und Bedienung von Kunden, die in der Dienstplanung als Arbeitszeit gewertet werden muss.
- c. Rücksichtsvolle und ruckfreie Fahrweise, v. a. beim Anfahren nach Fahrgastwechseln.
- d. Mitführen aller für das Führen des Fahrzeugs und den Vertrieb von Fahrkarten notwendigen Ausrüstungsgegenstände, insbesondere Wechselgeld, Notfahrscheine und Fahrscheinpapier.
- e. Keine Mobiltelefonie oder sonstige Nutzung mobiler Endgeräte während der Fahrt. Ausnahme: Kurze Dienstgespräche mit Freisprecheinrichtung.
- f. Rauchen im Fahrzeug ist jederzeit untersagt (betrifft auch E-Zigaretten).

2.3 Schulungen

- a. Das Personal ist durch den Verkehrsbetrieb regelmäßig (mindestens einmal pro Jahr und Person sowie anlassbezogen) zu schulen. Hierbei handelt es sich nicht um die gesetzlich vorgeschriebenen Schulungsmodul zur Fortschreibung der EU-Führerschein.

- b. Inhalte der Schulung sollen Orts- und Linienkunde, Tarife, Umgang mit dem Drucker, aktuelle Ereignisse und Entwicklungen (Tarif-, Linien- und Fahrzeitänderungen, Marketingaktionen, Zählungen etc.) sowie Sicherheit und Kundenorientierung sein.
- c. Die Schulungen sind für das Fahrpersonal verpflichtend und sind Teil der bezahlten Arbeitszeit.

3. Anforderungen an den Betrieb

3.1 Betriebs- und Meldepflichten

- a. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, einen Betriebsleiter nach BOKraft oder einen sonstigen verantwortlichen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen einzusetzen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Aufgabenträger und zeitlich wie räumlich uneingeschränkt für das zu betreibende Linienbündel zur Verfügung steht. Er muss über gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Aufgabenträger ist jederzeit zu gewährleisten. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Aufgabenträger namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen. Bei Abwesenheit der genannten Personen von über einer Woche ist vom Verkehrsunternehmen eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit dem Aufgabenträger schriftlich abzustimmen.
- b. Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten. Insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind. Fahrten, die über 60 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen früher als vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden.
- c. Es besteht Anschlusssicherung an den Übergangspunkten zum Schienenverkehr und zu anderen Buslinien gemäß Weisungen und Wartezeitverzeichnis (vgl. R1_Wartezeitverzeichnis).
- d. Ausreichende Pufferzeiten zur Sicherstellung der Pünktlichkeit und der Anschlüsse/Umsteigebeziehungen im Fahrweg und in den Umläufen sind zu berücksichtigen.
- e. Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich zumindest mündlich/telefonisch den Aufgabenträger über alle auftretenden gravierenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebsablauf sowie über gravierende Abweichungen von den definierten Standards zu unterrichten.
- f. Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen mindestens vierteljährlich einen kurz gefassten Qualitätsbericht mit folgenden Inhalten an den Aufgabenträger zu senden: Beschwerden, Verspätungen und Störungen im Betriebsablauf, Kapazitätsprobleme, Fahrtausfälle.
- g. Bei Verspätungen oder Fahrtausfällen, die das Verkehrsunternehmen zu vertreten hat, ist eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste binnen 60 Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeitlage auf Kosten des Verkehrsunternehmens zu gewährleisten. Diese Pflicht entfällt, wenn bis zu max. 60 Minuten nach der ausgefallenen Leistung eine fahrplanmäßige Fahrt auf gleicher Strecke durchgeführt wird.

3.2 Haltestellenausstattung

- a. Das Verkehrsunternehmen trägt unabhängig von den Eigentumsverhältnissen der Haltestellen Sorge für das korrekte Anbringen des Haltestellenzeichens gemäß § 224 StVO und eines Haltestellenaushangs.
- b. Haltestellenaushänge mit Bekanntgabe aller Abfahrten sind gut lesbar zu gestalten und aktuell zu halten. Dies umfasst auch Hinweise auf Umleitungen und veränderte Verkehre z. B. aufgrund von Baustellen. Bedienen mehrere Unternehmen einen Mast, sind Absprachen über den Aushang, dessen Gestaltung und die Pflege zu treffen.
- c. Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden.
- d. Weitere Ausstattungsmerkmale (z. B. Haltestellenbezeichnung, Liniennummern, Logos, Liniennetzpläne) sollen auf Wunsch des Aufgabenträgers ergänzt werden.

3.3 Fahrgastinformation, Vertrieb und Kundenservice

- a. Sicherstellung einer telefonischen Erreichbarkeit des Unternehmens zu den üblichen Bürozeiten und Bekanntgabe dieser Erreichbarkeit in allen verfügbaren Medien.
- b. Vorhaltung und Bekanntgabe einer E-Mail-Adresse für alle Anliegen des Unternehmens betreffend mit entsprechender zentraler Erstbearbeitung und Rückmeldung an den Kunden.
- c. Vorhaltung einer Internetseite mit allen relevanten Informationen, die tagesaktuell zu halten sind.
- d. Mitarbeit an der Herausgabe, Erstellung und Verteilung einer gemeinsamen Fahrplanpublikation des Aufgabenträgers sowie Faltfahrpläne.
- e. Kostenlose und rechtzeitige Lieferung tagesaktueller und anlassbezogener Fahrplandaten durch die Verkehrsunternehmen für Auskunftsportale wie saarfahrplan.de. Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Verkehrsunternehmens.
- f. Es erfolgt grundsätzlich eine aktive Mitwirkung an Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen der Verkehrsverbände und Aufgabenträger.
- g. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des saarVV-Verbundtarifes inklusive der Übergangstarife zu Nachbarverbänden sowie, falls erforderlich, die Tarife eines Nachbarverbundes anzubieten. Die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der jeweiligen Verbände sind anzuwenden. Die Anwendung von Haustarifen ist nur in begründeten und genehmigten Ausnahmefällen möglich.
- h. Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Es hat ein professionell arbeitendes Beschwerdemanagement bereitzuhalten. Beschwerden sind zu dokumentieren und die Kommunikation mit dem Kunden muss zeitnah erfolgen.

3.4 Qualitätssicherung

- a. Es bestehen Berichtspflichten des Verkehrsunternehmens an die beteiligten Aufgabenträger (z. B. Listen der eingesetzten Fahrzeuge und Fahrer sowie Betriebstagebuch mit Dokumentation von Fahrtausfällen, Beschwerden und anderen Vorkommnissen, Pünktlichkeit). Dazu gehört die Lieferung der Echtzeitdaten und eine entsprechende Pünktlichkeitsauswertung.

- b. Das Verkehrsunternehmen hat zusätzliche Prüfungen im Namen des Aufgabenträgers zuzulassen und zu unterstützen.
- c. Es werden Vertragsstrafen (Pönale) festgesetzt, die bei Nicht-Einhaltung von Kriterien Anwendung finden.

Pönalisierung von Schlechtleistungen				
Nr.	Anforderung	Vorfall	Euro je Vorfall	Ergänzungen
1	Fahrzeug			
1.1	Fahrzeugeinsatz entsprechend den unter Punkt 1 beschriebenen Standards	Einsatz eines in einem Punkt nicht den Standards entsprechenden Fahrzeugs	100,00	pro Einsatztag
1.2	Fahrzeugeinsatz entsprechend den unter Punkt 1 beschriebenen Standards	Einsatz eines in meh-reren Punkten nicht den Standards entsprechenden Fahrzeugs	150,00	pro Einsatztag
1.3	Funktionierendes elektronisches Fahrkartenverkaufsgerät	nicht funktionierendes elektronisches Fahrkartenverkaufsgerät	200,00	
1.4	Haltewunschanmeldung und / oder „Wagen hält“-Anzeige lt. 1.2 d)	nicht funktionierende / fehlende Haltewunschanmeldung und / oder „Wagen hält“-Anzeige	100,00	
1.5	Beschilderung des Fahrzeugs gemäß den Vorgaben unter Punkt 1.3 j)	fehlende, unzureichende, falsche Beschilderung eines Fahrzeugs	100,00	
1.6	Inneneinrichtung des Fahrzeugs weist keine gravierenden Schäden oder Verschmutzungen gemäß Punkt 1.4 auf	gravierende Schadhaf-tigkeit der Inneneinrichtung des Fahrzeugs oder gravierende Verschmutzung im Fahrzeuginneren	100,00	Schäden: z. B. aufgeschlitzte Sitze, Schmierereien/Graffiti, defekte Haltestangen/-griffe, beschädigte Verkleidungen, gravierende Defekte der Innenbeleuchtung Verschmutzungen: klebende/abfärbende Rückstände; übel riechende / ekel-erregende Verschmutzungen
2	Betriebsablauf			
2.1	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken) <u>ohne</u> Ersatzbeförderung	500,00	Als Fahrtausfall gelten: Fahrten, die nicht durchgeführt werden; Fahrten mit einer Verspätung größer 60 Minuten; zu frühe Abfahrt von mindestens 1,5 Min. an 3 aufeinander folgenden Haltestellen; Auslassen von 3 regulär zu bedienenden Haltestellen
2.2	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	zu frühe Abfahrt an der Haltestelle (1-2 Haltestellen)	250,00	bei Abfahrt mindestens 1,5 Min. vor Fahrplan

Pönalisierung von Schlechtleistungen				
Nr.	Anforderung	Vorfall	Euro je Vorfall	Ergänzungen
2.3	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	verspätete Abfahrt an einer Haltestelle, ohne dass verkehrliche Gründe oder eine Anschlussaufnahme dies erforderlich machen	ab 10 Min.: 50,00 ab 30 Min.: 100,00	ab einer Verspätung größer der Zeit bis zur nächsten entsprechenden Folgefahrt: Wertung als Fahrtausfall
2.4	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Mehr als 10% der durchgeführten Fahrten weisen eine mittlere Verspätung von mehr als 5 Minuten auf.	200,00 je 0,1% Überschreitung	
2.5	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Nicht-Bedienen einer Haltestelle trotz ein- oder ausstiegswilliger Fahrgäste	100,00	für betroffene Fahrgäste ist eine Ersatzbeförderung sicher zu stellen, Haftung und Kostenlast beim Verkehrsunternehmen
2.6	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Nicht-Bedienen einer Haltestelle	250,00	Abweichen vom Linienweg
2.7	Sicherstellen eines Anschlusses gemäß Punkt 3.1 c)	Nicht abwarten des Anschlusses trotz Weisung / Wartezeitvorgabe	250,00	
2.8	Tragen ordnungsgemäßer Dienstkleidung gemäß Punkt 2.1 a)	Nicht vereinbarungsgemäße Kleidung des Fahrers	50,00	
2.9	Rauchverbot gemäß Punkt 2.2 f)	Personal raucht im Fahrzeug	100,00	
2.10	Personal telefoniert nicht während der Fahrt gemäß Punkt 2.2 e)	Personal telefoniert während der Fahrt ohne Freisprecheinrichtung	100,00	Nur kurze Dienstgespräche mit Freisprecheinrichtung
2.11	Fahrpersonal nutzt Mobilgerät gemäß Punkt 2.2 e) nicht während der Fahrt	Fahrpersonal nutzt Gerät anderweitig während der Fahrt.	100,00	z. B. SMS, Internet, Bilder ansehen
2.12	Fahrpersonal leistet Hilfestellung für hilfsbedürftige Personen gemäß Punkt 2.1 d)	unterlassene Hilfestellung für hilfsbedürftige Personen	100,00	
2.13	rechtzeitige Vorlage von Meldungen / Berichten gemäß Punkt 3.1 f) und 3.4 a)	nicht rechtzeitige oder unvollständige Vorlage von Meldungen	20,00 pro Tag (Mo-Fr) Verspätung	
3	Haltestellenausstattung			
3.1	aktueller Haltestellenfahrplan hängt an der Haltestelle gemäß den Vorgaben unter Punkt 3.2 aus	Fehlender, fehlerhafter oder veralteter Haltestellenfahrplan	50,00	bei Fristüberschreitung, Frist: ein Werktag nach Kenntnisnahme

Pönalisierung von Schlechtleistungen				
Nr.	Anforderung	Vorfall	Euro je Vorfall	Ergänzungen
4	Fahrgastinformation, Marketing, Vertrieb			
4.1	Lieferung von Echtzeitinformationen gemäß Punkt 1.2 n)	Lieferung von Echtzeitinformationen für weniger als 90 % aller Fahrten mit Bordrechner, bezogen auf die Anzahl aller Fahrten eines Monats	1.500,00 je Monat	
5	Diverses			
5.1	Einhaltung der §§ 3-6 STTG, auch durch Nachunternehmen	Schuldhafter Verstoß gegen §§ 3-6 STTG, auch durch Nachunternehmen	1 % des jährlichen Gesamtausgleichsbetrages	